

NO 968/KOM-D/SD-S1/2010

**PERANAN PUBLIK RELATION RUMAH SAKIT LAPANGAN
PAYALAMAN KECAMATAN PALMATAK KABUPATEN ANAMBAS
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN
RUMAH SAKIT LAPANGAN
SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S. Sos)**



**JULIA
10543001365**

**PROGRAM SI
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2010**

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul Peranan Publik Relation Rumah Sakit Lapangan Payalaman Kecamatan Palmatak Kabupaten Anambas dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Lapangan, tujuannya adalah bagaimana Peranan Publik Relation Rumah Sakit Lapangan Payalaman dalam meningkatkan kepuasan pasien dan bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit.

Kegunaan penelitian secara teoritis adalah untuk memberikan sumbangan ilmiah bagi penulis khususnya dan mahasiswa pada umumnya, dibidang ilmu komunikasi. Sedangkan secara praktis, dapat menambah wawasan serta masukan bagi semua pihak yang terkait, khususnya dalam masyarakat.

Lokasi penelitian Rumah Sakit Lapangan Payalaman Kecamatan Palmatak Kabupaten Anambas, subjek penelitian Pimpinan Publik Relation dan Pasien Rumah Sakit Lapangan, objek penelitian ini adalah Peranan Publik Relation Rumah Sakit Lapangan Payalaman dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Lapangan. Populasi adalah Publik Relation berjumlah 1 orang yaitu ibu Dr. Rini Gumala Cahyani selaku Publik Relation Rumah Sakit, dan Sampel sebanyak 30 orang Pasien dengan metode accidental sampling (sampel aksidental) yang diambil 1 hari 2 orang pada tiap hari kerja sehingga membutuhkan 15 hari untuk melakukan penelitian terhitung dari tanggal 16 Mei 2009 s/d 16 Agustus 2009. Sedangkan teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, angket dan dokumentasi.

Setelah data terkumpul, selanjutnya penelitian menganalisa data tersebut dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk data wawancara dan untuk data kepuasan menurut pasien dengan metode deskriptif kuantitatif dengan persentase. Sebagai tolak ukur yaitu : Puas apabila mencapai 70%-100% , Cukup Puas apabila mencapai 30%-60%, Kurang Puas apabila mencapai kurang dari 30%.

Kesimpulan Peranan Publik Relation Rumah Sakit Lapangan Payalaman dikatakan **Berperan** ini terbukti dimana pihak Rumah Sakit memberikan keterangan pengertian Publik Relation kepada masyarakat, mengatasi keluhan pasien dalam meningkatkan kepuasan pasien, menjalin hubungan dengan pihak luar. Sedangkan kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Lapangan dikatakan **Puas** ini terbukti dari angket yang disebar dan juga pada rekapitulasi jawaban responden terdapat pada bab analisa data dengan nilai 70.68%. Hal ini terbukti bahwa angka ini terdapat antara 70%-100% sesuai dengan kategori yang telah disesuaikan.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

PENGESAHAN PENGUJI

ABSTRAK	i
PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul	4
C. Penegasan Istilah	4
D. Permasalahan	6
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional	8
G. Metode Penelitian.....	18
H. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT.....	22
A. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit	22
B. Struktur Organisasi Rumah Sakit	23
C. Sampel Penelitian.....	26

BAB III PENYAJIAN DATA..... 28

A. Peranan Publik Relation Rumah Sakit Lapangan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Lapngan	28
B. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Lapangan Payalaman Kabupaten Anambas	29

BAB IV ANALISA DATA..... 41

A. Peranan Publik Relation Rumah Sakit Lapangan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Lapngan	41
B. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Lapangan Payalaman Kabupaten Anambas	46

BAB V PENUTUP..... 66

A. Kesimpulan	66
B. Saran- Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya aktifitas public relation meliputi kegiatan mulai dari pembenahan organisasi itu sendiri (*The PR begins At Home*), hingga kegiatan yang bersifat membangun atau menciptakan citra perusahaan dan hubungan positif dimata publiknya (Rosady 2005:03)

Public relation adalah perantara pimpinan organisasi dengan publik, baik publik internal maupun publik eksternal. Publik mengetahui rencana kebijaksanaan, dan usaha-usaha pimpinan organisasi dari public relation. Pimpinan organisasi akan menyempurnakan rencananya, melakukan kebijaksaannya dan meningkatkan usaha-usahanya berdasarkan keadaan, perasaan, harapan, keinginan publik, baik publik intern maupun publik ekstern dan itu semua diketahui manejer beserta stafnya berdasarkan laporan public relation officer sebagai hasil penyelidikannya. Kegiatan yang “*two way traffic*” itulah yang menjadi ciri public relation, kegiatan top menejemen ke publik dan dari publik ke top manajemen. (Onong Ucjhana Effendi, 1993:139)

Dalam pelaksanaan public relation atau humas melakukan banyak komunikasi, baik komunikasi langsung secara personal contact, maupun komunikasi melalui mass-media (onung Ucjhana Effendi, 1993 : 139)

Rumah sakit oleh WHO (1957) diberikan batasan yaitu suatu bagian menyeluruh, (integrasi) dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana output layanan menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial.

Adanya kemajuan teknologi disertai dengan penggunaan cara-cara baru dibidang diagnostik dan terapeutik mengharuskan rumah sakit mempekerjakan profesi kedokteran dan profesi lain sehingga rumah sakit menjadi organisasi padat karya spesialis dan merupakan tempat dimana terjadi proses pengubahan dari masukan menjadi keluaran. Masukan utama adalah dokter, perawat, personil lainnya, prasarana, sarana peralatan dan sebagainya merupakan sebagian dari rumah sakit.

Sebagian besar dari pelayanan kesehatan yang diterima oleh peserta adalah pelayanan di Rumah Sakit. Demikian juga bila ditinjau dari aspek biaya yang timbul, sebagian besar (70% - 80%) adalah akibat pelayanan di Rumah Sakit.

Pelayanan di rumah sakit memiliki karakteristik khusus yaitu:

1. Padat karya dan padat teknologi.
2. Biaya tinggi
3. Pelayanan yang kompleks
4. Pelayanan dengan sentuhan kemanusiaan yang tinggi
5. Pasien pada posisi "ignorantia"

Dengan karakteristik seperti ini maka sangat besar kemungkinan timbul friksi ataupun ketidakpuasan atau kekecewaan antar pihak yang berhubungan (pasien – rumah sakit- ASKES) atas pelayanan yang diterima, baik pelayanan medis maupun administrative.

Rumah Sakit Lapangan Payalaman adalah rumah sakit yang dimiliki Depkes yang terletak di Anambas, merupakan Rumah Sakit mobile (kontainer) bagi kabupaten/kota yang belum memiliki rumah sakit permanen.

Rumah Sakit Lapangan Payaklaman hanya melayani empat besar spesialisik yaitu: kebidanan, bedah, penyakit dalam, dan anak. Sebagaimana isu yang berkembang di masyarakat pada waktu lalu rumah sakit mengalami krisis manajemen karena :

1. Pelayanan kesehatan yang tidak lengkap;
2. Fasilitas rumah sakit yang kurang memadai;
3. Kurang tenaga medis yang professional.

Peranan Public Relation dalam proses pemecahan persoalan public relation ini merupakan bagian dari tim manajemen, dengan membentuk pimpinan perusahaan, baik sebagai panasehat hingga mengambil tindakan eksekusi dalam mengatasi persoalan atau krisis yang telah dihadapi secara rasional dan profesional.

Berdasarkan dari fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **Peranan Public Relation Rumah Sakit Lapangan Payalaman Kecamatan Palmatak Kabupaten Anambas dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit.**

B. Alasan Pemilihan Judul

Dipilihnya judul diatas sebagai kajian ini, didasarkan beberapa alasan diantaranya :

1. Menurut penulis masalah ini sangat penting dan menarik untuk diteliti mengingat salah satu Rumah Sakit Lapangan yang berada di Anambas, penulis ingin mengetahui Peranan Public Relation dalam meningkatkan kepuasan pasien.
2. Setidaknya dengan hasil penelitian ini penulis dapat memberikan referensi pada rumah sakit.
3. Dari segi dana dan waktu penulis merasa mampu melaksanakannya.

C. Penegasan Istilah

Guna menghindari kesalahpahaman terhadap istilah yang digunakan dalam judul penelitian ini, maka penulis perlu menegaskan istilah tersebut dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Peranan

Menurut Badudu dan Zein (1994:1037). Mengatakan peranan adalah fungsi, tugas atau bagian dari utama yang harus dilaksanakan. Peranan juga merupakan seperangkat harapan-harapan yang ditekankan pada

individu yang ditekankan pada individu yang menempati kedudukan tertentu (David Berry, 1999:99)

2. Public Relation

Public Relation adalah manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut (Scot M. Cutlip, 2006:6)

3. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara pesanan terhadap kinerja atau hal suatu produk dan harapan-harapannya (Philip Kotler, 1997:36).

Menurut Oliver (dalam Supanto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media.

4. Pasien

Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan (Prabowo, 1999).

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah dan gejala yang ada diatas, maka identifikasi masalah yang penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

- a. Peranan Public Relation Rumah Sakit Lapangan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit.
- b. Untuk mengetahui sejauh mana Peranan Public Relation Rumah Sakit Lapangan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien.
- c. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.
- d. Usaha Public Relation dalam meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit Lapangan.
- e. Pemahaman Peranan Public Relation dalam meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Lapangan

2. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang akan diteliti, bagaimana Peranan Public Relation dalam meningkatkan Kepuasan Pasien dan bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana Peranan Public Relation Rumah Sakit Lapangan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Lapangan.
- b. Bagaimana Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit Lapangan.

E. Tujuan dan kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Peranan Public Relation Rumah Sakit Lapangan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien.
- b. Untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit Lapangan.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara Teoritis, untuk memberikan sumbangan ilmiah bagi penulis khususnya.
- b. Secara Praktis, dapat menambah wawasan serta masukan bagi semua pihak yang terkait.

- c. Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) jurusan Komunikasi pada Konsentrasi Public Relation di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN SUSKA.

F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional

1. Kerangka Teoritis

Agar masalah dalam penelitian ini dapat dipahami, maka diperlukan tinjauan menurut para ahli/kerangka teoritis yang berkenaan sebagai berikut:

1. Peranan Public Relation

Menurut Koentjaraningrat, peranan biasa dihubungkan dengan permainan perilaku dan sandiwara, dalam ilmu sosial konsep peranan biasanya dihubungkan dengan perilaku seseorang dalam kedudukan tertentu (Koentjaraningrat, 1986:21-22).

Sedangkan menurut Kamus Besar Indonesia peranan dapat diartikan dalam dua kategori, yaitu: Pertama, lakon yang dimainkan oleh seorang pemain. Kedua, fungsi maupun tugas (JS Badudu, 1998:1037).

Menurut Gros Mason dan Meacheren, bila individu menempati sebuah kedudukan tertentu mereka akan menimbulkan harapan-harapan, dengan timbulnya harapan itu maka individu itu akan berperan. Dan peran tersebut dapat diartikan sebagai seperangkat harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu (David Beryy, 1999:99).

Manusia adalah makhluk sosial yang saling berinteraksi antara satu dengan yang lain, dalam kedudukan yang mempunyai bentuk peranan antara lain:

a. Peranan Individu

Peranan individu adalah bagaimana seorang individu menjalankan peranannya sebagai makhluk sosial dalam berhubungan dengan individu lainnya atau dalam kehidupan seperti seorang atasan dengan bawahan.

b. Peranan Organisasi atau Kelompok

Peranan Organisasi atau Kelompok ini adalah kerjasama dua orang atau lebih dalam menjalankan peranannya sebagai pemberi harapan kepada orang lain.

Sebagai peranan organisasi menurut Katz dan Khan (1987) adalah integrasi yang merupakan pelebaran komponen peranan, norma dan nilai. Adapun peranan itu sendiri merupakan serangkaian perilaku yang diharapkan dilakukan seseorang, pengharapan seperti ini merupakan norma yang dapat mengakibatkan suatu peranan. Bagaimana seseorang berperilaku dalam peranan organisasi sangat ditentukan oleh:

i. Karakteristik pribadinya

ii. Pengertian tentang apa yang diharapkan orang lain kepadanya

iii. Kemampuannya untuk menaati norma yang telah menetapkan pengharapan tadi.

Konsep peranan sangat penting pembinaan organisasi, karena dari peranan tersebut dapat diketahui jalur utama yang menghubungkan antara individu dengan organisasi. Semakin bisa memahami peranan, maka semakin dapat memahami tepatnya keselarasan atau integrasi antara kebutuhan-kebutuhan individu dengan tuan dan misi organisasi (Miftah Thoha, 1999:80).

2. Public Relation (Humas)

a. Pengertian Public Relation

Menurut definisi Profesor Edward, L Bernays mengatakan bahwa Public Relation (Humas) mempunyai tiga pengertian:

- i. Memberikan penerangan kepada masyarakat.
- ii. Membujuk langsung terhadap masyarakat guna mengubah sikap dan tindakan.
- iii. Usaha-usaha mengintegrasikan sikap dan tindakan dari instansi pemerintah dengan masyarakat dengan lembaga pemerintahan (Bonar, 1993:11-12)

Menurut kamus Fund dan Wagnal, Amerika Standard Desk Diktionary (1994), Publik Relation (Humas) adalah segenap kegiatan dan teknik atau kiat yang digunakan oleh organisasi atau individu untuk menciptakan atau memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik daripada pihak luar terhadap keberadaan dan sepak terjangnya (Lingar Angoro, 2000:2)

Webster's New World Dictionary mendefinisikan Public Relation (Humas) adalah sebagai hubungan dengan masyarakat luas, seperti melalui publisitas; khususnya fungsi-fungsi koperasi, organisasi dan sebagainya yang berhubungan dengan usaha untuk menciptakan opini publik dan citra yang menyenangkan untuk dirinya sendiri (Frazier Moore, 2004:6)

b. Bentuk Public Relation (Humas)

Ada dua bentuk Public Relation (Humas) yaitu: Public Relation (Humas) Pemerintahan dan Public Relation (Humas) Non Pemerintahan (Abdurrahman, 2001:112).

i. Public Relation (Humas) Pemerintahan

Bagian Public Relation (Humas) pada pemerintah dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan. Berfungsi untuk memberikan informasi tentang kebijakan, rencana dan hasil kerja institusi yang bersangkutan serta memberikan pengertian kepada publik tentang peraturan atau perundang-undangan dan segala sesuatu yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat.

Public Relation (Humas) pemerintah berbeda dengan Public Relation (Humas) Non Pemerintah. Pada Public Relation (Humas) Pemerintah tidak mempunyai sesuatu yang diperjualbelikan. Public Relation (Humas) Pemerintah juga senantiasa menggunakan teknik publisitas yang dilakukan

untuk menyadarkan masyarakat akan hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan pemerintah.

ii. Public Relation (Humas) Non Pemerintah

Publik Relation (Humas) Non Pemerintahan merupakan suatu kebutuhan dalam masyarakat dewasa ini, dimana orang-orang bergerak diberbagai bidang. Misalnya, dalam bidang industri, perusahaan, pendidikan, pemerintahan, kerohanian, sosial ekonomi dan sebagainya. Hal ini dilakukan untuk mencapai tujuan yang sebaik-baiknya.

c. Tujuan Public Relation (Humas)

Adapun tujuan Public Relation (Humas) sebagai berikut:

- i. Mengadakan penilaian terhadap sikap, tingkah laku dan opini dalam pembentukan citra dimata karyawan/publik terhadap perusahaan, terutama sekali ditujukan kepada kebijaksanaan perusahaan yang sedang dijalankan.
- ii. Mengadakan suatu analisa dan perbaikan terhadap kebijaksanaan yang dijalankan, guna mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan dengan tidak melupakan kepentingan publik.
- iii. Memberikan suatu penerangan kepada publik/karyawan mengenai suatu kebijaksanaan perusahaan yang bersifat objektif serta kepada berbagai aktivitas rutin perusahaan, juga menjelaskan mengenai perkembangan perusahaan tersebut.

Dimana pada tahap selanjutnya diharapkan kepada publik/karyawan akan tetap *Well Infrom*.

- iv. Merencanakan bagi penyusun suatu staf yang efektif bagi penugasan kegiatan yang bersifat internal humas dalam perusahaan tersebut (Djaja, 1985:17)

d. Fungsi Publik Relation (Humas)

Menurut Oemi Abdurrahman (1995:34-41), fungsi internal dan eksternal publik relation:

Fungsi internal Public Relation bertujuan untuk mempererat hubungan antara sesama karyawan dalam Publik Relation sehingga menimbulkan kegairahan kerja. Pada umumnya fungsi internal Public Relation mempunyai dua sasarannya yaitu:

i. Hubungan dengan karyawan

Yaitu hubungan dengan sesama pekerja baik atasan dengan bawahan kerjasama dan kepercayaan dari mereka dapat dibina dan dipelihara.

ii. Hubungan dengan pemegang saham

Hubungan dengan pemegang saham haruslah dijalin sebaik mungkin, karena pemegang saham memberikan modal pada perusahaan, dan modal adalah faktor yang menentukan besar kecilnya perusahaan, oleh karena itu, hubungan dengan pemegang saham harus dibina dengan hubungan yang lebih baik.

Fungsi Eksternal Publik Relation adalah bagian dari sebuah organisasi, salah satu tujuan adalah mempererat hubungan dengan orang-orang atau instansi diluar organisasi/perusahaan demi terciptanya opini publik yang menguntungkan organisasi/perusahaan itu. Tugasnya adalah mengadakan komunikasi dua arah yang sifatnya hormitive dan persuasive kepada pihak luar. Adapun hubungan yang dilakukan dengan khalayak dapat melalui hubungan:

- i. Hubungan dengan pelanggan (Costumer Relation)
- ii. Hubungan dengan Pemerintah (Goverment Relation)
- iii. Hubungan dengan Pers (Pers Relation)

3. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh

pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Menurut Griffith (1987) ada beberapa aspek-aspek yang mempengaruhi perasaan puas pada seseorang yaitu :

- a. Sikap pendekatan staf pada pasien yaitu sikap staf terhadap pasien ketika pertama kali datang di rumah sakit.
- b. Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien, seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien dan kelangsungan perawatan pasien selama berada di rumah sakit.
- c. Prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk rumah sakit selama perawatan berlangsung sampai keluar dari rumah sakit.
- d. Waktu menunggu yaitu berkaitan dengan waktu yang diperbolehkan untuk berkunjung maupun untuk menjaga dari keluarga maupun orang lain dengan memperhatikan ruang tunggu yang memenuhi standar-standar rumah sakit antara lain : ruang tunggu yang nyaman, tenang, fasilitas yang memadai televisi, kursi, air minum dan sebagainya.

- e. Fasilitas umum yang lain seperti kualitas pelayanan berupa makanan dan minuman, privasi dan kunjungan. Fasilitas ini berupa bagaimana pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien seperti makanan dan minuman yang disediakan dan privasi ruang tunggu sebagai sarana bagi orang-orang yang berkunjung di rumah sakit.
- f. Fasilitas ruang inap untuk pasien yang harus rawat. Fasilitas ruang inap ini disediakan berdasarkan permintaan pasien mengenai ruang rawat inap yang dikehendaknya.
- g. Hasil treatment atau hasil perawatan yang diterima oleh pasien yaitu perawatan yang berkaitan dengan kesembuhan penyakit pasien baik berupa operasi, kunjungan dokter atau perawat.

2. Konsep Operasional

Berdasarkan dari kerangka teori diatas, maka penulis selanjutnya membuat konsep operasional yang nantinya menjadi tolak ukur di lapangan, maka penulis berasumsi Peranan Public Relation Rumah Sakit Lapangan Payaklaman dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien dapat dilihat dari beberapa sisi:

Public Relation dapat dikatakan berperan dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- i. Public Relation Rumah Sakit Lapangan menjelaskan pengertian Publik Relation.

ii. Public Relation Rumah Sakit Lapangan Mengatasi Keluhan Pasien dalam Meningkatkan Kepuasan.

iii. Publik Relation Rumah Sakit Lapangan Menjalin Hubungan baik dengan Pihak Luar.

Public Relation dapat dikatakan tidak berperan dengan indikator-indikator sebagai berikut:

i. Publik Relation tidak menjelaskan pengertian Publik Rumah Sakit kepada Masyarakat.

ii. Publik Relation Rumah Sakit Lapangan tidak mengatasi Keluhan Pasien dalam Meningkatkan Kepuasan.

iii. Publik Relation Rumah Sakit Lapangan tidak Menjalin Hubungan baik dengan Pihak Luar.

Kepuasan Pasien dapat dikatakan berperan dengan indikator-indikator sebagai berikut:

i. Fasilitas Rumah Sakit yang lengkap

ii. Pelayanan Rumah Sakit Lapangan Payalamanan yang memuaskan

iii. Kamar Rumah Sakit Lapangan Payalamanan yang nyaman

iv. Rumah Sakit Lapangan Payalamanan yang aman

v. Karyawan Rumah Sakit Lapangan Payalamanan yang ramah

vi. Rumah Sakit Lapangan Payalamanan yang bersih

Kepuasan Pasien dapat dikatakan tidak berperan dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- i. Fasilitas Rumah Sakit yang tidak lengkap
- ii. Pelayanan Rumah Sakit Lapangan Payalaman yang tidak memuaskan
- iii. Kamar Rumah Sakit Lapangan Payalaman yang tidak nyaman
- iv. Rumah Sakit Lapangan Payalaman yang tidak aman
- v. Karyawan Rumah Sakit Lapangan Payalaman yang tidak ramah
- vi. Rumah Sakit Lapangan yang tidak bersih.

G. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Lapangan Payalaman Kecamatan Palamatak Kabupaten Anambas.

2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek Penelitian adalah Pimpinan Public Relation dan Pasien Rumah Sakit Lapangan.
- b. Objek Penelitian adalah Peranan Public Relation Rumah Sakit Lapangan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Lapangan.

3. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah 1 orang Pimpinan Publik Relation, serta 30 orang pasien Rumah Sakit, teknik sampel yang digunakan accidental sampling (sampel asidensial) diambil 1 hari 2 orang tiap hari kerja sehingga membutuhkan 15 hari

untuk melakukan penelitian terhitung dari tanggal 16 Mei 2009 sampai dengan 16 Agustus 2009.

4. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data sangat mendukung dan merupakan dasar kebijakan untuk mendapatkan informasi atau yang dapat menjelaskan permasalahan yang menjadi objek penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

- a. Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan penelitian langsung kelapangan.
- b. Wawancara yaitu mengadakan pertanyaan secara langsung dengan responden
- c. Angket yaitu menyebarkan sejumlah pertanyaan kepada responden secara tertulis
- d. Dokumentasi yaitu dilakukan untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam melengkapi data-data yang sudah ada.

5. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif berasal dari angket dan metode deskriptif kualitatif yang berasal dari wawancara dan observasi. Data deskriptif kuantitatif dijelaskan dengan melalui tabulasi (table), sedangkan data deskriptif kualitatif dijelaskan dengan menghubungkan satu fakta dengan fakta yang lain kemudian di analisa.

H. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ilmiah ini penulis membagi lima bab bahasan, dimana masing-masing bab dibagi lagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan dalam bab ini berisikan mengenai latar belakang, alasan memilih judul, penegasan istilah, permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis, konsep operasional, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : Gambaran Umum lokasi penelitian, yang berisikan geografis dan demografi, dan struktur organisasi.

BAB III: Penyajian Data. dalam pembahasan ini berisikan data-data tentang peranan publik relation dan konsep operasional publik relation di rumah sakit lapangan payalamanan.

BAB IV : Analisa Data. Dalam pembahasan ini berisikan tentang peranan publik relation dalam meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit lapangan payalamanan.

BAB V : Penutup yang berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang diangkat dari hasil penelitian yang merupakan intisari dari tujuan penelitian. Dalam bab ini juga memuat saran-saran yang kiranya dapat memperbaiki Peranan Publik Relation Rumah Sakit Lapangan Payalamanan dalam peningkatkan Kepuasan Pasien.

BAB II

GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT

A. Sejarah Berdirinya Rumah sakit Lapangan

Rumah Sakit Lapangan merupakan sumbangan dari pemerintah pusat, Rumah Sakit Lapangan adalah milik Departemen Kesehatan. Rumah Sakit Lapangan diresmikan pada tanggal 15 mei 2006 yang diresmikan oleh Menteri Kesehatan Ibu Siti Padillah Supari, Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 328/MENKES/SK/V/2006.

Rumah Sakit Lapangan merupakan Rumah Sakit mobile (Kontainer) yang di modifikasikan menjadi sebuah bangunan bagi Kota atau Kabupaten yang belum mempunyai Rumah Sakit Permanen. Rumah Sakit Lapangan Melayani Spesialistik 4 besar. Rumah Sakit Lapangan setara dengan Rumah Sakit Umum kelas C, yang terdiri dari 10 kamar, memiliki karyawan sebanyak 56 orang dengan profesinya masing-masing. Rumah Sakit Lapangan melayani masyarakat sangat terpencil yang tidak terjangkau oleh Rumah Sakit.

Fasilitas yang ada diRumah Sakit Lapangan sama seperti rumah sakit lainnya antara lain :

1. Ruang HCU (Hing Care Unit)
2. Penunjang Diagnostik

- i. Radiologi
 - ii. Laboratorium Lengkap
 - iii. USG
 - iv. EKG
 - v. Spirometri
3. Rawat Jalan
- i. Poli Klinik Umum dan KIA
 - ii. Poli Spesialis Penyakit Dalam
 - iii. Poli Spesialis Bedah
 - iv. Poli Spesiali Kebidanan dan kandungan
4. Unit gawat Darurat (UGD) 24 Jam
5. Rawat Inap
6. Ruang Operasi
7. Ruang Recoveri Room (RR)

B. Struktur Organisasi

Pada suatu Perusahaan atau organisasi baik itu pemerintah maupun swasta, struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting karena tanpa adanya organisasi yang baik maka akan sulit untuk menjalankan suatu pekerjaan. Untuk itu struktur sangat di butuhkan dalam suatu perusahaan atau organisasi agar terlaksananya system kerja yang baik di dalam suatu organisasi yang dipimpin.

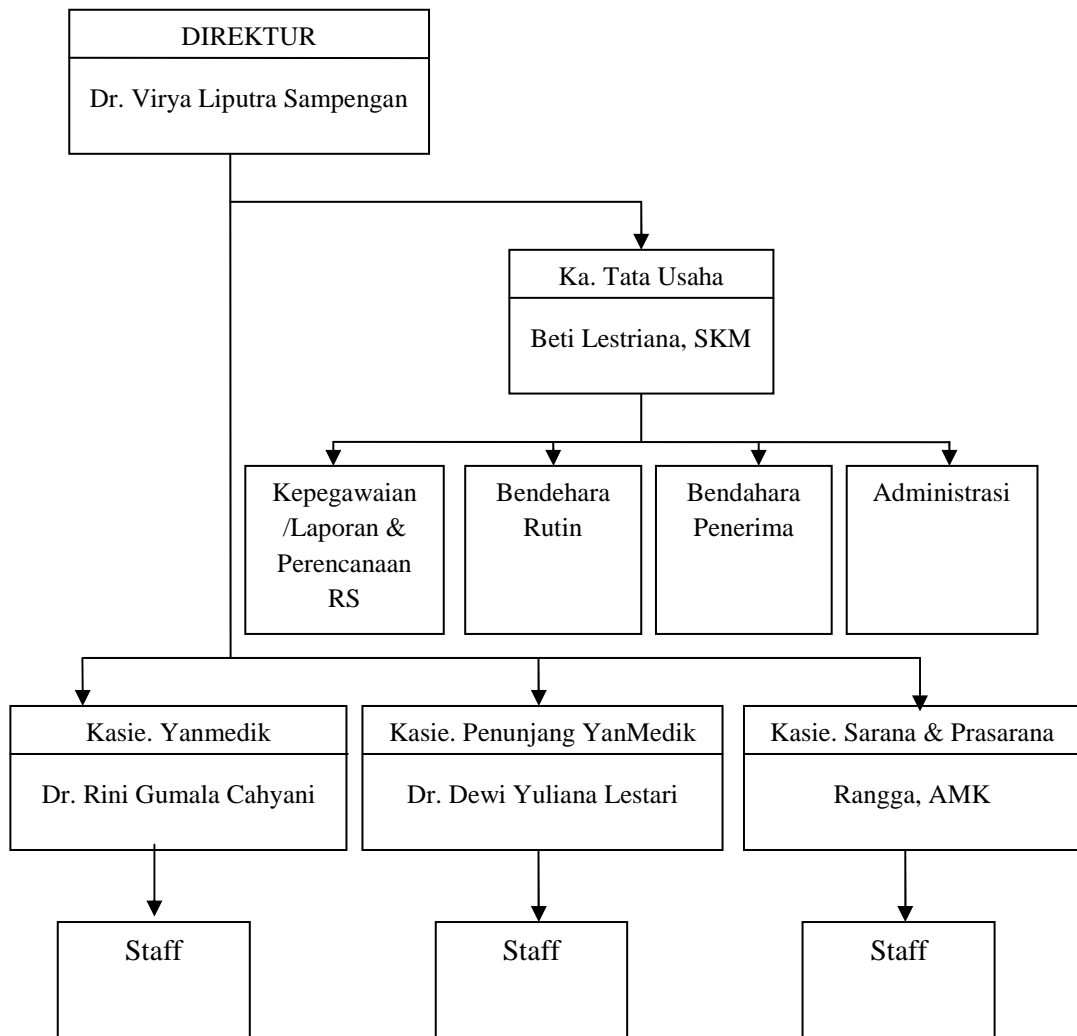
Struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting agar terciptanya suatu kerja sama yang baik dalam perusahaan tersebut. Orang-orang yang menduduki jabatan tinggi tersebut harus dapat menciptakan keadaan atau kondisi di mana adanya saling terikat dan komunikasi antara yang dipimpin dengan yang memimpin demi terciptanya kemajuan.

Rumah Sakit Lapangan Payalaman secara struktural Publik Relation berada dibawah tanggung jawab Yan Medik, Publik Relation di rumah Sakit tidak memiliki bagian tersendiri dari struktur organisasi Rumah Sakit seperti bagian Publik Relation yang terdapat pada instansi Pemerintah lainnya. Sesuai dengan tugas dan tanggung jawab personel Publik Relation secara umum, pihak Rumah Sakit melimpahkan hal tersebut kepada Yan Medik.

Berdasarkan keterangan yang didapat, bahwa Rumah Sakit Lapangan tidak ada catatan yang mengenai personel Publik Relation, namun demikian setiap karyawan dan tenaga kerja yang ada di Rumah Sakit tersebut merupakan personel Publik Relation yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin pada masyarakat yang membutuhkan.

GAMBAR 1

STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT LAPANGAN PAYALAMAN



C. Sampel Penelitian

TABEL 1

STATUS PASIEN RUMAH SAKIT LAPANGAN PAYALAMAN.

No	Status Pasien	Jumlah
1	Karyawan Swasta	10
2	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	6
3	Pensiunan	1
4	Pelajar/ Mahasiswa	5
5	Anak-anak	8

TABEL 2

UMUR PASIEN RUMAH SAKIT LAPANGAN PAYALAMAN.

No	Berdasarkan Umur	Jumlah
1	Anak-anak 6 - 12 Tahun	8
2	Remaja 13 – 19 Tahun	3
3	Dewasa 20 - 45 Tahun	12
4	Orang Tua 46 – 60 Tahun	7

TABEL 3

**JENIS KELAMIN PASIEN RUMAH SAKIT LAPANGAN
PAYALAMAN.**

No	Berdasarkan Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki – Laki	14
2	Perempuan	16

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Peranan Publik Relation Rumah Sakit Lapangan Kabupaten Anambas dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien rumah sakit

Untuk mengetahui sejauh mana Peranan Public Relation Rumah Sakit Lapangan Kabupaten Anambas, penulis mengadakan wawancara langsung dan secara tertulis kepada Pimpinan Rumah Sakit yang diwakili oleh ibu Dr. Rini Gumala Cahyasih selaku Publik Relation Rumah Sakit tersebut, adapun hasil dari wawancara sebagai berikut :

1. Menjelaskan Pengertian Publik Relation kepada Masyarakat

Setiap perusahaan atau organisasi mempunyai humas, begitu juga dengan Rumah sakit lapangan, humas Rumah Sakit Lapangan mempunyai peranan yang sangat penting sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Humas sebagai konsultan pembentuk citra positif dan sebagai penyampai informasi yang ideal bagi sebuah rumah sakit.

2. Mengatasi keluhan Pasien dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien.

Apabila ada keluhan dari pasien baik pelayanan maupun fasilitas Rumah Sakit Lapangan. Maka pihak Rumah Sakit akan mencari jalan keluar atas komplain yang terjadi baik pelayanan dan fasilitas. Pihak Rumah Sakit menjanjikan akan segera memperbaikinya demi untuk kepuasan pasien.

3. Hubungan Pihak Rumah sakit dengan Pihak luar

Dalam hal ini pihak Rumah sakit lapangan juga menjalin hubungan yang baik dengan pihak luar, terciptanya hubungan yang baik karena adanya komunikasi yang baik, yaitu interaksi antar manusia yang bertujuan untuk menumbuhkan keinginan yang sama. seperti adanya kerja sama dengan perusahaan Conoco philiff, Asuransi Kesehatan.

B. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Lapangan Payalaman Kabupaten Anambas

Untuk Mengetahui Sejauh mana Kepuasan Pasien Rumah Sakit Lapangan Payalaman, penulis mengadakan penyebaran angket yang hasilnya sebagai berikut :

1. Pelayanan Rumah Sakit Lapangan.

TABEL 4

ALASAN PASIEN MEMILIH RUMAH SAKIT LAPANGAN PAYALAMAN

No	ALTENATIF JAWABAN	F	P
A	Letaknya strategis	8	26.7
B	Pelayanan memuaskan	12	40
C	Fasilitasnya lengkap	10	33.3

Jumlah		30	100%
--------	--	----	------

Tabel diatas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 8 orang responden atau 26,7% adalah memilih karena letaknya strategis, 12 orang responden atau 40% adalah memilih Pelayanannya memuaskan, dan 10 orang responden atau 33,3% adalah memilih karena Fasilitasnya yang lengkap.

TABEL 5

PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH KARYAWAN RUMAH SAKIT LAPANGAN

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	2	6.7
B	Cukup Puas	11	36.6
C	Kurang Puas	17	56.7
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 2 orang responden atau 6,7% memilih Puas, 11 orang responden atau 36,6% memilih Cukup Puas, dan 17 orang responden atau 56,7% adalah memilih Kurang Puas

TABEL 6

**PELAYANAN DALAM RUANG PERAWATAN RUMAH SAKIT
LAPANGAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	2	6.7
B	Cukup Puas	15	50
C	Kurang Puas	13	43.3
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 2 orang responden atau 6,7% memilih Puas, 15 orang responden atau 50% memilih Cukup Puas, dan 13 orang responden atau 43,3% memilih Kurang Puas.

2. Fasilitas Rumah Sakit Lapangan.

TABEL 7

FASILITAS YANG ADA DI RUMAH SAKIT LAPANGAN

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	16	53.3

B	Cukup Puas	8	26.7
C	Kurang Puas	6	20
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 16 orang responden atau 53,3% memilih Puas, 8 orang responden atau 26,7% memilih Cukup Puas, 6 orang responden atau 20% memilih Kurang Puas.

TABEL 8

**KENYAMANAN KAMAR RUMAH SAKIT LAPANGAN
PAYALAMAN**

NO	JAWABAN ALTERNATIF	F	P
A	Puas	2	6.7
B	Cukup Puas	17	56.7
C	Kurang Puas	11	36.6
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 2 orang responden atau 6,7% memilih Puas, 17

orang responden atau 56,7% memilih Kurang Puas, dan 11 orang responden atau 36,6% memilih Kurang Puas.

TABEL 9

**PELAYANAN SAAT RUJUKAN DARI RUMAH SAKIT
LAPANGAN PAYALAMAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	10	33.3
B	Cukup Puas	10	33.3
C	Kurang puas	10	33.3
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 10 orang responden atau 33,3% memilih Puas, 10 orang responden atau 33,3% memilih Kurang puas, dan 10 orang responden atau 33,3% memilih Kurang Puas.

TABEL 10

KEAMANAN RUMAH SAKIT LAPANGAN PAYALAMAN

NO	JAWABAN ALTERNATIF	F	P
----	--------------------	---	---

A	Puas	28	93.3
B	Cukup Puas	2	6.7
C	Kurang Puas	0	0
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 28 orang responden atau 93,3% memilih Puas, 2 orang responden atau 6,7% memilih Cukup Puas, dan sementara tidak satupun responden atau 0% memilih Kurang Puas.

TABEL 11

**PENILAIAN PASIEN TERHADAP PENYAMPAI INFORMASI
DARI PIHAK RUMAH SAKIT**

NO	JAWABAN ALTERNATIF	F	P
A	Puas	18	60
B	Cukup Puas	10	33.3
C	Kurang Puas	2	6.7
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 18 orang responden atau 60% memilih Puas, 10 orang responden atau 33,3% memilih Cukup Puas, dan 2 orang responden atau 6,7% memilih Kurang Puas.

TABEL 12

**KERAMAH-TAMAHAN DARI KARYAWAN RUMAH SAKIT
LAPANGAN PAYALAMAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	8	26.7
B	Cukup Puas	12	40
C	Kurang Puas	10	33.3
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 8 orang responden atau 26,7% memilih Puas, 12 orang responden atau 40% memilih Cukup Puas, dan 10 orang responden atau 33,3% memilih Kurang Puas.

TABEL 13

**PENILAIAN KEBERSIHAN RUMAH SAKIT LAPANGAN
PAYALAMAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	16	53.4
B	Cukup Puas	13	43.3
C	Kurang Puas	1	3.3
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 16 orang responden atau 53,4% memilih Puas, 13 orang responden atau 43,3% memilih Cukup Puas, dan 1 orang responden atau 3,3% memilih Kurang Puas.

TABEL 14

**KEDISIPLINAN KARYAWAN RUMAH SAKIT LAPANGAN
PAYALAMAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
----	--------------------	---	---

A	Puas	2	6.7
B	Cukup Puas	11	36.6
C	Kurang Puas	17	56.7
Jumlah		30	100 %

Dari tabel diatas dapat menunjukan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 2 orang responden atau 6.7% adalah memilih Puas, 11 orang responden atau 36.6% memilih Cukup Puas, dan 17 orang responden atau 56.7% adalah memilih Kurang Puas.

TABEL 15

**FASILITAS KAMAR MANDI RUMAH SAKIT LAPANGAN
PAYALAMAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	2	6.7
B	Cukup Puas	13	43.3
C	Kurang Puas	15	50
Jumlah		30	100 %

Dari tabel diatas dapat menunjukan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 2 orang responden atau 6.7% adalah memilih Puas, 11 orang responden atau 36.6% memilih Cukup Puas, dan 17 orang responden atau 56.7% adalah memilih Kurang Puas.

TABEL 16

**BERAPA KALI PASIEN BEROBAT RUMAH SAKIT LAPANGAN
PAYALAMAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	1-3 kali	6	20
B	4-7 kali	8	26.7
C	Tidak tentu	16	53.3
Jumlah		30	100 %

Dari tabel diatas dapat menunjukan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 2 orang responden atau 6.7% adalah memilih Puas, 11 orang responden atau 36.6% memilih Cukup Puas, dan 17 orang responden atau 56.7% adalah memilih Kurang Puas.

TABEL 17

**FASILITAS RUMAH SAKIT LAPANGAN PAYALAMAN UNTUK
LELUARGA PASIEN YANG RAWAT INAP**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	2	6.7
B	Cukup Puas	18	60
C	Kurang Puas	10	33.3
Jumlah		30	100 %

Dari tabel diatas dapat menunjukan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 2 orang responden atau 6.7% adalah memilih Puas, 18 orang responden atau 60% memilih Cukup Puas, dan 10 orang responden atau 33.3% adalah memilih Kurang Puas.

TABEL 18

**KEBERSIHAN KAMAR MANDI RUMAH SAKIT LAPANGAN
PAYALAMAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	8	26.7
B	Cukup Puas	12	40
C	Kurang Puas	10	33.3
Jumlah		30	100 %

Dari tabel diatas dapat menunjukan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 8 orang responden atau 26.7% adalah memilih Puas, 12 orang responden atau 40% memilih Cukup Puas, dan 10 orang responden atau 33.3% adalah memilih Kurang Puas.

BAB IV

ANALISA DATA

Pada Bab ini akan menganalisa lebih lanjut dari data yang telah disajikan pada bab sebelumnya yaitu untuk mengetahui bagaiman Peranan Pubik relation Rumah Sakit lapangan dalam meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit.

A. Peranan Publik Relation Rumah Sakit Lapangan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit.

1. Menjelaskan pengertian Publik Relation kepada masyarakat

Setiap perusahaan atau organisasi mempunyai humas, begitu juga dengan Rumah Sakit Lapangan, humas Rumah Sakit Lapangan mempunyai peranan yang sangat penting sesuai dengan fungsi dan tugasnya.

Dalam sebuah organisasi dibutuhkan seorang praktisi public relation yang akan meninformasikan dengan baik kepada khalayak mengenai kebijakan organisasi. Maka public relation akan berfungsi apabila menunjukkan kegiatan yang jelas, yang dapat dibedakan dari kegiatan lainnya. Berfungsi atau tidaknya public relation itu tergantung bagaiman kemampuannya menunjukkan kegiatan yang jelas. (Onong Ujchana Effendy, 2002: 9)

Organisasi dapat mengetahui berhasil atau tidaknya kerja dari public relation dapat melalui ciri-cirinya. Ciri-ciri tersebut sebagai

implicit ditegaskan bahwa public relation adalah kegiatan komunikasi dalam sebuah organisasi yang berlangsung dua arah atau timbal balik (feedback), merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi. Publik yang menjadi sasaran kegiatan public relation adalah publik internal dan publik eksternal, dan operasionalisasinya adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikologis, baik yang timbul dari organisasi maupun dari publik (Onong Uchjana Effendy, 2002 : 10)

Dalam bukunya Publik Relation: Teori dan Praktek yang ditulis oleh Sjanalis Djanald (1993) yang disunting oleh Frida Kusumastuti disebutkan dua fungsi Publik Relation yaitu :

a. Fungsi konstruktif

Fungsi ini dianalogikan sebagai “perata jalan” jadi Publik Relation merupakan garda kedepan yang dibelakangnya terdiri dari rombongan tujuan-tujuan perusahaan. (ada tujuan marketing, tujuan produksi, tujuan personalia)

Public Relation menyiapkan prokodisi untuk mencapai saling pengertian, saling percaya dan saling membantu terhadap tujuan yang akan dicapai.

Fungsi Konstruktif ini mendorong Publik Relation membuat aktivitas atau pun kegiatan-kegiatan yang terencana

berkesinambungan cenderung bersifat proaktif serta dapat bertindak juga secara preventif (encegah)

b. *Fungsi korektif*

Fungsi korektif ini dianalogikan berperan sebagai “pemadam kebakaran” artinya apabila sebuah organisasi atau perusahaan terjadi masalah-masalah (krisis) dngan public, maka Public Relation harus berperan dalam mengatasi masalah tersebut.

Fungsi korektif ini dapat menjadi berat, sama halnya dengan suatu penyakit, ketika orang sudah dalam keadaan sakit maka upaya selanjutnya megobati menu upaya kesembuhan. (Kusumastusi, 2002: 23)

Dari uraian diatas Peran Publik Relation pada intinya yaitu :

- a. Sebagai *komunikator* atau penghubung antara oragnisasi atau lembaga yang diwakili dengan publik
- b. Membina *Relationship* yaitu berupa membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.
- c. Peranan *back up* manajemen yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi.
- d. Membentuk *corparte image* artinya Peranan public Relation berupaya menciptakan citra bagi organisasi. (Rosady, 2002 :10)

2. Mengatasi Keluhan Pasien Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien.

Dalam hal ini Pihak Rumah Sakit Lapangan harus memberikan respon terhadap keluhan pasien yang menjadi tanggung jawab Rumah Sakit. Pihak Rumah Sakit juga mendengar dan mencari jalan keluar sebagai berikut :

- a. *Expert Prescriber*, yaitu membantu organisasi mencari solusi dalam menyelesaikan masalah dengan public.
- b. *Communication fasilitator*, yaitu bertindak sebagai fasilitator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.
- c. *Problem Solving Prosesor Fasilitator*, yaitu membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (adviser) hingga mengambil tindakan eksekusi/keputusan dalam mengatasi masalah.
- d. *Communication technician*, yaitu menyediakan layanan teknis komunikasi yang pelaksanaannya tergantung masing-masing level bagian, mulai dari pimpinan sampai bawahan.

3. Hubungan Pihak Rumah Sakit dengan Pihak Luar

Berbagai informasi yang mudah diakses oleh publik maka, menuntut seorang komunikator sebuah perusahaan atau organisasi yang akan selalu berhubungan langsung dengan publiknya, maka pendekatan publik relation atau hubungan masyarakat untuk

menciptakan dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan dengan publik atau masyarakat.

Posisi Publik Relation dalam meningkatkan hubungan yang baik dengan public sangat penting, apalagi dalam memperoleh positive image building (pembentukan citra positif) karena public relation memiliki fungsi sebagai manajemen yang menilai sikap-sikap publik, mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan public dengan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengakuan public (Elvinaro Ardianto, 2004 :4)

Ada beberapa solusi yang dilakukan oleh Publik Relation Rumah Sakit Lapangan untuk selalu menjaga hubungan baik dengan pasien, yaitu dengan menentukan kualitas jasa antara lain :

- a. *Reliability*, yaitu konsisten kerja kemampuan untuk dipercaya.
- b. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberi jasa.
- c. *Competence*, yaitu keterampilan dan pengetahuan.
- d. *Acces*, kemudahan untuk dihubungi atau ditemui.
- e. *Courtesy*, yaitu sikap yang sopan, ramah dan menyenangkan pelanggan.
- f. *Communication*, adanya komunikasi yang lancar antara produsen dan pengguna jasa.
- g. *Credibility*, adalah sikap jujur dan dapat dipercaya.

- h. *Security*, keamanan dalam pengguna jasa.
 - i. *Undestending*, memahami kebutuhan pelanggan.
 - j. *Tangible*, bukti fisik jasa yang digunakan, peralatan dan lain-lain.
- (fandy Tjiptono dalam Kotler 1997 :69)

B. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Lapangan Payalaman Kabupaten Anambas

Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pasien Rumah Sakit Lapangan Payalaman, penulis mengadakan penyebaran angket dengan hasil sebagai berikut :

1. Pelayanan Rumah Sakit Lapangan.

TABEL 19

ALASAN PASIEN MEMILIH RUMAH SAKIT LAPANGAN PAYALAMAN

No	ALTENATIF JAWABAN	F	P
A	Letaknya strategis	8	26.7
B	Pelayanan memuaskan	12	40
C	Fasilitasnya lengkap	10	33.3
Jumlah		30	100%

Tabel diatas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 8 orang responden atau 26,7% adalah memilih karena letaknya strategis, 12 orang responden atau 40% adalah memilih Pelayanannya memuaskan, dan 10 orang responden atau 33,3% adalah memilih karena Fasilitasnya yang lengkap.

TABEL 20

**PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH KARYAWAN RUMAH
SAKIT LAPANGAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	2	6.7
B	Cukup Puas	11	36.6
C	Kurang Puas	17	56.7
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 2 orang responden atau 6,7% memilih Puas, 11 orang responden atau 36,6% memilih Cukup Puas, dan 17 orang responden atau 56,7% adalah memilih Kurang Puas

TABEL 21

**PELAYANAN DALAM RUANG PERAWATAN RUMAH SAKIT
LAPANGAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	2	6.7
B	Cukup Puas	15	50
C	Kurang Puas	13	43.3
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 2 orang responden atau 6,7% memilih Puas, 15 orang responden atau 50% memilih Cukup Puas, dan 13 orang responden atau 43,3% memilih Kurang Puas.

2. Fasilitas Rumah Sakit Lapangan.

TABEL 22

FASILITAS RUMAH SAKIT LAPANGAN PAYALAMAN

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	16	53.3

B	Cukup Puas	8	26.7
C	Kurang Puas	6	20
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 16 orang responden atau 53,3% memilih Puas, 8 orang responden atau 26,7% memilih Cukup Puas, 6 orang responden atau 20% memilih Kurang Puas.

TABEL 23

**KENYAMANAN KAMAR RUMAH SAKIT LAPANGAN
PAYALAMAN**

NO	JAWABAN ALTERNATIF	F	P
A	Puas	2	6.7
B	Cukup Puas	17	56.7
C	Kurang Puas	11	36.6
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 2 orang responden atau 6,7% memilih Puas, 17

orang responden atau 56,7% memilih Kurang Puas, dan 11 orang responden atau 36,6% memilih Kurang Puas.

TABEL 24

**PELAYANAN RUJUKAN RUMAH SAKIT LAPANGAN
PAYALAMAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	10	33.3
B	Cukup Puas	10	33.3
C	Kurang puas	10	33.3
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 10 orang responden atau 33,3% memilih Puas, 10 orang responden atau 33,3% memilih Kurang puas, dan 10 orang responden atau 33,3% memilih Kurang Puas.

TABEL 25

KEAMANAN RUMAH SAKIT LAPANGAN PAYALAMAN

NO	JAWABAN ALTERNATIF	F	P
A	Puas	28	93.3
B	Cukup Puas	2	6.7
C	Kurang Puas	0	0
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 28 orang responden atau 93,3% memilih Puas, 2 orang responden atau 6,7% memilih Cukup Puas, dan sementara tidak satupun responden atau 0% memilih Kurang Puas.

TABEL 26

**PENILAIAN PASIEN TERHADAP PENYAMPAIN INFORMASI
DARI PIHAK RUMAH SAKIT**

NO	JAWABAN ALTERNATIF	F	P
A	Puas	18	60
B	Cukup Puas	10	33.3

C	Kurang Puas	2	6.7
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 18 orang responden atau 60% memilih Puas, 10 orang responden atau 33,3% memilih Cukup Puas, dan 2 orang responden atau 6,7% memilih Kurang Puas.

TABEL 27

**KERAMAH-TAMAHAN KARYAWAN RUMAH SAKIT
LAPANGAN PAYALAMAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	8	26.7
B	Cukup Puas	12	40
C	Kurang Puas	10	33.3
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 8 orang responden atau 26,7% memilih Puas, 12 orang responden atau 40% memilih Cukup Puas, dan 10 orang responden atau 33,3% memilih Kurang Puas.

TABEL 28

KEBERSIHAN RUMAH SAKIT LAPANGAN PAYALAMAN

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	16	53.4
B	Cukup Puas	13	43.3
C	Kurang Puas	1	3.3
Jumlah		30	100 %

Tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 16 orang responden atau 53,4% memilih Puas, 13 orang responden atau 43,3% memilih Cukup Puas, dan 1 orang responden atau 3,3% memilih Kurang Puas.

TABEL 29

**KEDISIPLINAN KARYAWAN RUMAH SAKIT LAPANGAN
PAYALAMAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
----	--------------------	---	---

A	Puas	11	36.6
B	Cukup Puas	2	6.7
C	Kurang Puas	17	56.7
Jumlah		30	100 %

Dari tabel diatas dapat menunjukan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 2 orang responden atau 6.7% adalah memilih Puas, 11 orang responden atau 36.6% memilih Cukup Puas, dan 17 orang responden atau 56.7% adalah memilih Kurang Puas.

TABEL 30

**FASILITAS KAMAR MANDI RUMAH SAKIT LAPANGAN
PAYALAMAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	13	43.3
B	Cukup Puas	15	50
C	Kurang Puas	2	6.7
Jumlah		30	100 %

Dari tabel diatas dapat menunjukan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 2 orang responden atau 6.7% adalah memilih Puas, 11 orang responden atau 36.6% memilih Cukup Puas, dan 17 orang responden atau 56.7% adalah memilih Kurang Puas.

TABEL 31

**BERAPA KALI PASIEN BEROBAT RUMAH SAKIT LAPANGAN
PAYALAMAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	1-3 kali	6	20
B	4-7 kali	8	26.7
C	Tidak tentu	16	53.3
Jumlah		30	100 %

Dari tabel diatas dapat menunjukan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 2 orang responden atau 6.7% adalah memilih Puas, 11 orang responden atau 36.6% memilih Cukup Puas, dan 17 orang responden atau 56.7% adalah memilih Kurang Puas.

TABEL 32

**FASILITAS RUMAH SAKIT LAPANGAN PAYALAMAN UNTUK
LELUARGA PASIEN YANG RAWAT INAP**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Puas	18	60
B	Cukup Puas	2	6.7
C	Kurang Puas	10	33.3
Jumlah		30	100 %

Dari tabel diatas dapat menunjukan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 2 orang responden atau 6.7% adalah memilih Puas, 18 orang responden atau 60% memilih Cukup Puas, dan 10 orang responden atau 33.3% adalah memilih Kurang Puas.

TABEL 33

**KEBERSIHAN KAMAR MANDI RUMAH SAKIT LAPANGAN
PAYALAMAN**

NO	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
----	--------------------	---	---

A	Puas	12	40
B	Cukup Puas	8	26.7
C	Kurang Puas	10	33.3
Jumlah		30	100 %

Dari tabel diatas dapat menunjukan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata 8 orang responden atau 26.7% adalah memilih Puas, 12 orang responden atau 40% memilih Cukup Puas, dan 10 orang responden atau 33.3% adalah memilih Kurang Puas.

TABEL 34

**REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN BAGAI MANA
KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT
LAPANGAN PAYALAMAN.**

OPTION	A		B		C	
	F	P	F	P	F	P
5	2	6.7	11	36.6	17	56.7
6	2	6.7	15	50	13	43.3
7	16	53.3	8	26.7	6	20

8	2	6.7	17	56.7	11	36.6
9	10	33.3	10	33.3	10	33.3
10	28	93.3	2	6.7	0	0
11	18	60	10	33.3	2	6.7
12	8	26.7	12	40	10	33.3
13	16	53.3	13	43.3	1	3.3
14	11	36.6	2	6.7	17	56.7
15	13	43.3	15	50	2	6.7
17	18	60	2	6.7	10	33.3
18	12	40	8	26.7	10	33.3
JUMLAH	156		125		109	

Tabel 20 di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata option A terdapat 2 orang responden atau 6,7% Memilih Puas, pada option B terdapat 11 orang responden atau 36,6% memilih Cukup Puas, dan pada option C terdapat 17 orang responden atau 56,7% memilih Kurang Puas.

Tabel 21 di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata option A terdapat 2 orang responden atau 6,7% Memilih Puas, pada option B terdapat 15 orang responden atau 50% memilih Cukup Puas, dan pada option C terdapat 13 orang responden atau 43,3% adalah Kurang Puas.

Tabel 22 di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata option A terdapat 16 orang responden atau 53,3% Memilih Puas, pada option B terdapat 8 orang responden atau 26,7% memilih Cukup Puas, dan pada option C terdapat 6 orang responden 20% adalah Kurang Puas.

Tabel 23 di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata option A terdapat 2 orang responden atau 6,7% Memilih Puas, pada option B terdapat 17 orang responden atau 56,7% memilih Cukup Puas, dan pada option C terdapat 11 orang responden atau 36,6% adalah Kurang Puas.

Tabel 24 di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata option A terdapat 10 orang responden atau 33,3% Memilih Puas, pada option B terdapat 10 orang responden atau 33,3% memilih Cukup Puas, dan pada option C terdapat 10 orang responden atau 33,3% memilih Kurang Puas.

Tabel 25 di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata option A terdapat 28 orang responden atau

93,3% Memilih Puas, pada option B terdapat 2 orang responden atau 6,7% memilih Cukup Puas, dan pada option C tidak satupun responden atau 0% adalah Kurang Puas

Tabel 26 di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata option A terdapat 18 orang responden atau 60% Memilih Puas, pada option B terdapat 10 orang responden atau 33,3% memilih Cukup Puas, dan pada option C terdapat 2 orang responden atau 6,7% memilih Kurang Puas.

Tabel 27 di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata option A terdapat 8 orang responden atau 26,7% Memilih Puas, pada option B terdapat 12 orang responden atau 40% memilih Cukup Puas, dan pada option C terdapat 10 orang responden atau 33,3% memilih Kurang Puas.

Tabel 28 di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata option A terdapat 16 orang responden atau 53,4% Memilih Puas, pada option B terdapat 13 orang responden atau 43,3% memilih Cukup Puas, dan pada option C terdapat 1 orang responden atau 3,3% memilih Kurang Puas.

Tabel 29 di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata option A terdapat 11 orang responden atau 36,6% Memilih Puas, pada option B terdapat 2 orang responden atau

6.7% memilih Cukup Puas, dan pada option C terdapat 17 orang responden atau 56,7% memilih Kurang Puas.

Tabel 30 di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata option A terdapat 13 orang responden atau 43.3% Memilih Puas, pada option B terdapat 15 orang responden atau 50% memilih Cukup Puas, dan pada option C terdapat 2 orang responden atau 6.7% memilih Kurang Puas.

Tabel 32 di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata option A terdapat 18 orang responden atau 60% Memilih Puas, pada option B terdapat 2 orang responden atau 6.7% memilih Cukup Puas, dan pada option C terdapat 10 orang responden atau 33,3% memilih Kurang Puas.

Tabel 33 di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden ternyata option A terdapat 13 orang responden atau 40% Memilih Puas, pada option B terdapat 8 orang responden atau 26.7% memilih Cukup Puas, dan pada option C terdapat 10 orang responden atau 33,3% memilih Kurang Puas.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi pilihan adalah :

Alternatif jawaban A seluruhnya	156	kali
Alternatif jawaban B seluruhnya	125	kali

Alternatif jawaban C seluruhnya 109 kali

Jadi jumlah seluruh frekuensinya adalah 390 kali

Untuk selanjutnya jumlah pilihan setiap alternatif jawaban dikalikan dengan bobot masing-masing untuk mengetahui unsur N dan F, hasil sebagai berikut :

Alternatif jawaban A seluruhnya 156 kali X 3 = 468

Alternatif jawaban B seluruhnya 125 kali X 2 = 250

Alternatif jawaban C seluruhnya 109 kali X 1 = 109

827

Setelah nilai N dan F diketahui, maka dimasukkan ke dalam rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan:

P : Persentase

F : Frekuensi

N : Nilai (*Number Of Cases*)

Harus dibagi 3 karena alternatif jawaban 3 buah, yakni A,B dan C.

$$P = \frac{F}{N} \times 100) : 3$$

$$\text{Jawaban A. } P = \frac{468}{156} \times 100\%) : 3$$

$$P = \frac{46800}{156} : 3$$

$$P = 300 : 3$$

$$P = 100\%$$

$$\text{Jawaban B. } P = \frac{250}{125} \times 100\%) : 3$$

$$P = \frac{25000}{125} : 3$$

$$P = 200 : 3$$

$$P = 66,7\%$$

$$\text{Jawaban C. } P = \frac{109}{109} \times 100\%) : 3$$

$$P = \frac{10900}{109} : 3$$

$$P = 100 : 3$$

$$P = 33,3\%$$

Lebih jelas dapat kita lihat dalam tabel sebagai berikut :

TABEL 35
KOMPILASI TOTAL JAWABAN RESPONDEN BAGAI MANA
KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT
LAPANGAN PAYALAMAN.

Option		Nilai				
	N	F	Skor umum	100 %	:3	Hasil
A	156	468	3		3	100 %
B	125	250	2		3	75 %
C	109	109	1		3	50 %
Jumlah	390	827				

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari ke tiga option yang paling tinggi adalah pada alternatif jawaban pada option A yaitu 100% sedangkan yang paling rendah terdapat di option C yaitu 50%. Jika di gabungan hasil akhir kompilasi total jawaban responden tentang Peranan Public Relation Rumah Sakit Lapangan Payalaman dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100) : 3$$

$$P = \frac{827}{390} \times 100) : 3$$

$$P = \frac{82700}{390} : 3$$

$$P = 211.05 : 3$$

$$P = 70.68\%$$

Jadi dapat di katakan bagai mana Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit Lapangan dengan nilai **Puas**, ini terdapat pada angka 70.68%. Hal ini terbukti dari hasil analisa data pada bab IV yaitu 70.68%, angka ini terdapat 70-100% sesuai dengan kategori yang telah ditetapkan yaitu apabila pelanggan merasa **Puas** mencapai 70-100%, **Cukup Puas** apabila mencapai 30-60% dan **Kurang Puas** apabila mencapai kurang dari 30 % (Suharsimi Arikunto, 1996 : 244).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penyajian data pada Bab III dan hasil data pada Bab IV , maka penulis dapat menarik kesimpulan adalah :

1. Peranan Publik Relaton Rumah Sakit Lapangan Payalaman dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit bisa dikatakan Berperan ini terbukti pada penyajian data dimana pihak Rumah Sakit Lapangan Payalaman menjelaskan kepada penulis dalam menjelaskan Pengertian Public Relation kepada masyarakat, mengatasi keluhan Pasien dalam meningkatkan kepuasan dan menjalin hubungan dengan pihak luar.
2. Sedangkan kepuasan dimata Pasien pada penilaian angket yang disebarkan dan juga pada rekapitulasi jawaban responden dimana hasilnya adalah Puas dengan nilai 70.68 %. Hal ini terbukti dari hasil analisa data pada Bab IV yaitu 70.68%, angka ini terdapat antara 70-100% sesuai dengan katagori yang telah ditetapkan apabila pelanggan merasa Puas mencapai 70-100%, Cukup Puas apabila mencapai 30-60% dan Kurang Puas apabila mencapai kurang dari 30% (Suharsimi arikunto, 1996 : 244)

B. Saran

Setelah diketahui hasil dari suatu penilaian, selanjutnya penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan, peranan serta manajemen Public Relation memiliki andil yang sangat besar dalam memajukan sebuah manajemen perusahaan atau organisasi. Dalam hal ini yang menjadi tujuan utama adalah meningkatkan pelayanan yang bermutu bagi Pasien dan bentuk pelayanan terangkum dalam pelayanan yang prima.
2. Diharapkan kepada manajemen Public Relation Rumah Sakit Lapangan Payalaman agar lebih meningkatkan pelayanan seperti penambahan staf serta melengkapi fasilitas yang lebih lengkap lagi seperti Rumah Sakit lainnya.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan memperbanyak sampel dan tidak terfokus dalam satu atau dua permasalahan saja, dan bagi pihak Rumah Sakit diharapkan lebih mampu memberikan informasi maupun kontribusi yang sempurna bagi peneliti selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Oemi. (1986). **Dasar-Dasar Publik Relation**. . Bandung : Mandar Maju.
- Anggoro, M. Linggar. (2002). Teori dan Profesi Kehumasan (serta aplikasinya di indonesa). Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Ardianto, Elvinaro. (2004). **Publik Relation : Suatu Pendekatan Praktis**, Bandung : Pustaka Bani Quraisy.
- Armstrong dan Kotler. (2001). **Prinsip-Prinsip Pemasaran**. Jakarta : Erlangga
- Depdikbud. (2001). **Kamus Besar Bahasa Indonesia**. Jakarta : Balai Pustaka.
- Dukumen Rumah Sakit Lapangan (2005)
- Effendy, Ucjhayana, Onong.(1993). **Human Relation dan Publik Relation**. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Ucjhayana, Onong. (2002). **Hubungan Masyarakat : suatu studi komunikologis**. Bandung : Rosdakarya.
- Effendy, Ucjhayana, Onong. (2004). **Ilmu Kominikasi Teori dan Praktek**. Bandung : Rosdakarya.
- Ruslan, Rusady. (1998). **Manajemen Publik Relation dan Manajemen Komunikasi** (konsepsi dan aplikasi). Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Soemirat, Soleh. (2003). **Dasar-Dasar Publik Relation**. Bandung : PT.. Remaja Rosdakarya.

DAFTAR TABEL

TEBEL 1.	: Status Pasien Rumah Sakit Lapangan	
	Payalaman.....	26
TABEL 2	: Umur Pasien Rumah Sakit Lapngan	
	Payalaman.....	27
TABEL 3	: Jenis Kelamin Pasien Rumah Sakit Lapangan	
	Payalaman.....	27
TABEL 4	: Alasan Pasien Memilih Rumah Sakit Lapangan.	
	Payalaman.....	29
TABEL 5	: Pelayanan yang diberikan oleh Karyawan Rumah Sakit Lapangan	
	Payalaman.....	30
TABEL 6	: Pelayanan Dalam Ruang Perawatan Rumah Sakit Lapangan	
	Payalaman.....	31
TABEL 7	: Fasilitas yang ada di Rumah Sakit Lapangan	
	Payalama.....	31
TABEL 8	: Kenyaman Kamar Rumah Sakit Lapangan	
	Payalaman.....	32
TABEL 9	: Pelayanan Rujukan dari Rumah Sakit Lapangan	
	Payalaman.....	33
TABEL 10	: Keamanan Rumah Sakit Lapangan Payalaman.....	33
TABEL 11	: Penilaian Pasien Terhadap Penyampain Informasi dari pihak	
	Rumah Sakit Lapangan Payalaman.....	34

TABEL 12	: Keramah-tamahan Karyawan Rumah Sakit Lapangan	
	Payalaman.....	35
TABEL 13	: Kebersihan Rumah Sakit Lapangan Payalaman.....	36
TABEL 14	: Kedisiplinan Karyawan Rumah Sakit Lapangan	
	Payalaman.....	36
TABEL.15	: Fasilitas Kamar Mandi Rumah Sakit Lapangan	
	Payalaman.....	37
TABEL 16	: Berapa Kali Berobat Kerumah Sakit Lapangan	
	Payalaman.....	38
TABEL 17	: Fasilitas Rumah Sakit Lapangan Untuk Keluarga Pasien yang	
	Rawat Inap.....	39
TABEL 18	: Kebersihan Kamar Mandi Rumah Sakit Lapangan	
	Payalaman.....	40
TABEL 19	: Alasan Pasien Memilih Rumah Sakit Lapangan.	
	Payalaman.....	46
TABEL 20	: Pelayanan yang diberikan oleh Karyawan Rumah Sakit Lapangan	
	Payalaman.....	47
TABEL 21	: Pelayanan Dalam Ruang Perawatan Rumah Sakit Lapangan	
	Payalaman.....	48
TABEL 22	: Fasilitas Rumah Sakit Lapangan	
	Payalaman.....	48
TABEL 23	: Kenyaman Kamar Rumah Sakit Lapangan	
	Payalaman.....	59

TABEL 24	: Pelayanan Rujukan dari Rumah Sakit Lapangan Payalaman.....	50
TABEL 25	: Keamanan Rumah Sakit Lapangan Payalaman.....	51
TABEL26	: Penilaian Pasien Terhadap Penyampain Informasi dari pihak Rumah Sakit Lapangan Payalaman.....	51
TABEL 27	: Keramah-tamahan Karyawan Rumah Sakit Lapangan Payalaman.....	52
TABEL 28	: Kebersihan Rumah Sakit Lapangan Payalaman.....	53
TABEL 29	: Kedisiplinan Karyawan Rumah Sakit Lapangan Payalaman.....	53
TABEL 30	: Fasilitas Kamar Mandi Rumah Sakit Lapangan Payalaman.....	54
TABEL 31	: Berapa Kali Berobat Kerumah Sakit Lapangan Payalaman.....	55
TABEL 32	: Fasilitas Rumah Sakit Lapangan Untuk Keluarga Pasien yang Rawat Inap.....	56
TABEL 33	: Kebersihan Kamar Mandi Rumah Sakit Lapangan Payalaman.....	56
TABEL 34	: Rekapitulasi Jawaban Responden Bagaimana Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit Lapangan Payalaman.....	57

TABEL 35	: Kompilasi Total Jawaban Responden Bagaimana Kepuasan	
	Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Lapangan	
	Payalaman.....	64

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 : Stuktur Organisasi Rumah Sakit Lapangan

Payalaman..... 25

Lampiran :1

Angket Penelitian

Angket ini mengenai Peranan Publik Relation Rumah Sakit Lapangan Payalaman Kecamatan Palmatak Kabupaten Anambas Dalam meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Lapangan.

Petunjuk Pengisian Angket.....!!!

1. Penelitian ini bertujuan semata-mata untuk mengumpulkan data penelitian (skripsi). Pengisian angket tidak berpengaruh terhadap status anda.
2. Kerahasiaan jawaban anda tetap terjamin, oleh karena itu dimohonkan kesediaan saudara untuk mengisi angket ini secara jujur, mengingat pentingnya suatu jawaban untuk suatu penelitian.
3. Pilih salah satu alternative jawaban yang telah disediakan.
4. Berilah tanda (x) pada alternative jawaban yang saudara pilih.
5. Terima kasih atas kesediaan dan kerjasama saudara mengisi angket dan mengembalikannya.

Identitas Responden

Umur :
Pendidikan Terakhir :
Pekerjaan :
Jenis Kelamin :

Pertanyaan

1. Mengapa Anda Memilih Rumah Sakit Lapangan ?
 - a. Letaknya Strategis
 - b. Pelayanannya Memuaskan
 - c. Fasilitasnya Lengkap

2. Saat anda datang, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan Rumah Sakit Lapangan ?
 - a. Puas
 - b. Cukup Puas
 - c. Kurang Puas
3. Apakah anda puas dengan pelayanan dalam ruang perawatan Rumah Sakit Lapangan tersebut ?
 - a. Puas
 - b. Cukup Puas
 - c. Kurang Puas
4. Menurut anda bagaimana dengan fasilitas yang ada di Rumah Sakit Lapangan ?
 - a. Puas
 - b. Cukup Puas
 - c. Kurang Puas
5. Bagaimana dengan kenyamanan kamar Rumah Sakit Lapangan tersebut ?
 - a. Puas
 - b. Cukup Puas
 - c. Kurang Puas
6. Bagaimana dengan pelayanan saat rujukan dari ke Rumah Sakit Lapangan tersebut ?
 - a. Puas
 - b. Cukup Puas
 - c. Kurang Puas

7. Bagaimana dengan keamanan Rumah Sakit Lapangan tersebut ?
- a. Puas
 - b. Cuku Puas
 - c. Kurang Puas
8. Apakah anda merasa puas dengan penyampaian informasi dari pihak Rumah Sakit Lapangan tersebut ?
- a. Puas
 - b. Cukup Puas
 - c. KurangPuas
9. Bagaimana dengan keramah-tamahan karyawan Rumah Sakit Lapangan tersebut ?
- a. Puas
 - b. Cukup Puas
 - c. Kurang Puas
10. Bagaimana dengan kebersihan Rumah Sakit Lapangan tersebut ?
- a. Puas
 - b. Cukup Puas
 - c. Kurang Puas
11. Bagaimana Menurut anda dengan kedisiplinan karyawan Rumah Sakit Lapangan tersebut ?
- a. Puas
 - b. Cukup Puas
 - c. Kurang Puas

12. Bagaimana dengan Fasilitas Kamar Mandi Rumah Sakit Lapangan tersebut ?

- a. Puas
- b. Cukup Puas
- c. Kurang Puas

13. Berapa Kali Anda Berobat Kerumah Sakit Lapangan tersebut ?

- a. Puas
- b. Cukup Puas
- c. Kurang Puas

14. Bagaimana Menurut Anda Fasilitas Untuk Keluarga Pasien yang Rawat Inap ?

- a. Puas
- b. Cukup Puas
- c. Kurang Puas

15. Bagaimana menurut Anda dengan kebersihan kamar mandi Rumah Sakit Lapangan tersebut ?

- a. Puas
- b. Cukup Puas
- c. Kurang Puas

Wawancara

1. Anda selaku Public Relation, bagaimana cara anda menjelaskan Pengertian Public Relation itu sendiri ?
2. Bagaimana cara anda mengatasi keluhan dalam memberikan kepuasan pasien ketika berobat di Rumah Sakit Lapangan ?
3. Bagaimana Hubungan anda dengan pihak Luar ?